



UFSC



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

CENTRO DE PROCESSAMENTO DE DADOS/UFSC

2023

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Presidente da República
LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA

Ministro de Estado da Educação
CAMILO SANTANA

Secretário de Educação Superior
DENISE PIRES DE CARVALHO

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

Reitor
LUCIANO SCHUCH

Vice-Reitor
MARTHA BOHRER ADAIME

Chefe de Gabinete do Reitor
EDUARDO RIZZATTI

PRÓ-REITORIAS

Pró-Reitor de Administração
JOSÉ CARLOS SEGALLA

Pró-Reitor de Assuntos Estudantis
GISELE MARTINS GUIMARÃES

Pró-Reitor de Extensão
FLAVI FERREIRA LISBOA FILHO

Pró-Reitor de Graduação
JERONIMO SIQUEIRA TYBUSCH

Pró-Reitor de Planejamento
RAFAEL LAZZARI

Pró-Reitor de Pós-Graduação e Pesquisa
CRISTINA WAYNE NÓGUEIRA

Pró-Reitora de Gestão de Pessoas
FRANK CASADO

Pró-Reitor de Infraestrutura
MAURI LEODIR LOBLER

Procurador Geral
RUBEM CORRÊA DA ROSA

Auditor-Chefe
IVAN HENRIQUE VEY

EQUIPE TÉCNICA

Diretor do Centro de Processamento de Dados

GUSTAVO ZANINI KANTORSKI

Diretor da Divisão de Suporte

FÁBIO ANDRÉ BARCELOS

Diretor da Divisão de Análise e Desenvolvimento

GIANA LUCCA KROTH

Diretor da Divisão de Apoio ao Usuário

CARLOS ROBERTO GRESSLER

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	1
2	CONFORMIDADE LEGAL	3
3	MODELO DE GOVERNANÇA DE TI	4
4	MONTANTE DE RECURSOS APLICADOS EM TI	7
5	PRINCIPAIS INICIATIVAS	12
6	ATENDIMENTO E APOIO AO USUÁRIO	20
7	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	24
8	PRINCIPAIS DESAFIOS E METAS NÃO ALCANÇADOS.....		26

1 INTRODUÇÃO

O Centro de Processamento de Dados – CPD é o órgão central de Tecnologia da Informação da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). O CPD concentra toda a estrutura computacional, sendo responsável por planejar, projetar, implementar e coordenar o desenvolvimento de Sistemas de Informação, provendo serviços, segurança e soluções de qualidade na área de Tecnologia de Informação. Com serviços que percorrem uma vasta gama de atividades de TI, sempre priorizando os usuários e visando a facilidade no dia-a-dia de quem faz uso dos sistemas, sítios e portais sob domínio da UFSM.

O CPD é formado pelos profissionais ligados às áreas de Tecnologia e Suporte, Desenvolvimento de Software e Apoio ao Usuário. Além do CPD, cabe ressaltar, o papel essencial das unidades de Tecnologia da Informação existentes nas unidades de ensino. Essas unidades, juntamente com o CPD, integram a Tecnologia da Informação na UFSM, permitindo o atendimento de serviços com agilidade e qualidade.

1 INTRODUÇÃO

O objetivo deste Relatório é prestar contas das atividades desenvolvidas pelo CPD no período de janeiro a dezembro de 2023, informando a comunidade universitária e a sociedade em geral os avanços tecnológicos obtidos, as dificuldades encontradas, assim como as propostas futuras de modernização institucional. No decorrer desse período, importantes projetos foram desenvolvidos pelo CPD graças ao empenho e esforço da gestão em investir na infraestrutura do CPD, bem como, dotar o CPD com os recursos necessários para execução de suas atividades. Embora o ano de 2023 tenha sido de vários contingenciamentos orçamentários, dificuldades encontradas no repasse de recursos e a falta de orçamento destacado especificamente para a área de TI, várias ações foram desenvolvidas. No decorrer deste documento, são apresentados os projetos e iniciativas de maior relevância institucional a fim de que se cumpra com o dever institucional de prestar informações de suas atividades aos interessados e à sociedade.

2 CONFORMIDADE LEGAL

O CPD, no papel de unidade central e gestora de TI na UFSM, tem buscado incessantemente garantir a conformidade legal da gestão de TI por meio da aplicação das normativas estabelecidas pelo Governo Federal, órgãos de controle, padrões internacionais para a manutenção dos serviços de TI, além de obedecer às normas estabelecidas em normativos internos.

3 **MODELO DE GOVERNANÇA DE TI**

A UFSM, por meio do CPD, é um órgão vinculado ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Governo Federal. O Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (Sisp) foi instituído pelo Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011, com o objetivo de organizar a operação, controle, supervisão e coordenação dos recursos de tecnologia da informação da administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal. O modelo de governança de TI da UFSM segue a proposta do Guia de Governança de TIC do SISP, disponível em:

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/sisp/documentos/guia-de-govtic-do-sisp>

A governança de TIC está representada pelo Comitê Gestor de Tecnologias de Informação e Comunicação, instituído pela portaria 98.979, de 30 de novembro de 2020. As atribuições do Comitê Gestor de TIC estão definidas em regimento próprio, aprovado pela Resolução nº 005/2020. O Centro de Processamento de Dados da UFSM, por sua natureza, exerce a função de gestão de TIC, no âmbito da UFSM.

3 **MODELO DE GOVERNANÇA DE TI**

A UFSM vem realizando ações voltadas para a implantação da governança e crescimento do nível de maturidade da TI, tendo alcançado o nível de maturidade (iGG2021) inicial para iGovTI e iGestTI e nível de maturidade intermediário para GovernancaTI segundo o relatório "Levantamento de Governança de TI 2021" do TCU, conforme visualizado na Figura 1. Até o momento de fechamento deste relatório não tinham sido divulgadas as informações referentes ao iGovTI e iGestTI de 2022.

Para a busca da garantia da qualidade dos bens e serviços de TI oferecidos à comunidade UFSM, é necessária uma gestão ativa com foco no acompanhamento e melhoria do processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação em conformidade com a Instrução normativa 94, de 23/12/2022, a qual revogou a Instrução Normativa de 01/04/2019, incluindo as fases de levantamento de necessidades, planejamento, licitação, contratação, execução, avaliação e melhoria dos indicadores de disponibilidade dos recursos.

3 MODELO DE GOVERNANÇA DE TI

iGG2021 - Governança e Gestão de Segurança e de Tecnologia da Informação Índice de Governança e Gestão de TI

- Universidade Federal de Santa Maria
- Área.temática: Instituição de Ensino
- Natureza.Jurídica: Autarquia
- Administração: Indireta
- Poder.Estatal: Executivo



- Faixas de classificação
- APRimorado=70 a 100%
 - INTermediário=40% a 69,9%
 - INIcial=15 a 39,9%
 - INExpressivo=0 a 14,9%

Figura 1. Governança e Gestão de Segurança e de Tecnologia da Informação

Fonte: TCU - Acórdão 2164/2021-TCU-Plenário

4 MONTANTE DE RECURSOS APLICADOS EM TI

O gráfico visualizado na Figura 2 apresenta os valores investidos em TI por grupo de despesa: custeio (61,6%) e investimento (38,4%) para o ano de 2023.

A Tabela 1 descreve pela classificação de despesa o detalhamento do custeio e capital. No ano de 2023, o CPD recebeu o investimento de mais de R\$1.820.173,55 em equipamentos e material permanente, destacando-se a aquisição de 02 storages para armazenamento e implantação do repositório digital de documentos institucionais. Em 2023, no percentual de custeio, está contemplada a contratação de serviços de nuvem de terceiros e também a contratação de serviços de segurança da informação.

A Figura 3 detalha os serviços de terceiros e o custeio em 2023. Finalmente, a Tabela 2 apresenta um resumo das contratações consideradas mais relevantes para o ano de 2023. As primeiras três linhas mostram as contratações de serviços enquanto que as demais listam os equipamentos mais relevantes adquiridos.

4 MONTANTE DE RECURSOS APLICADOS EM TI

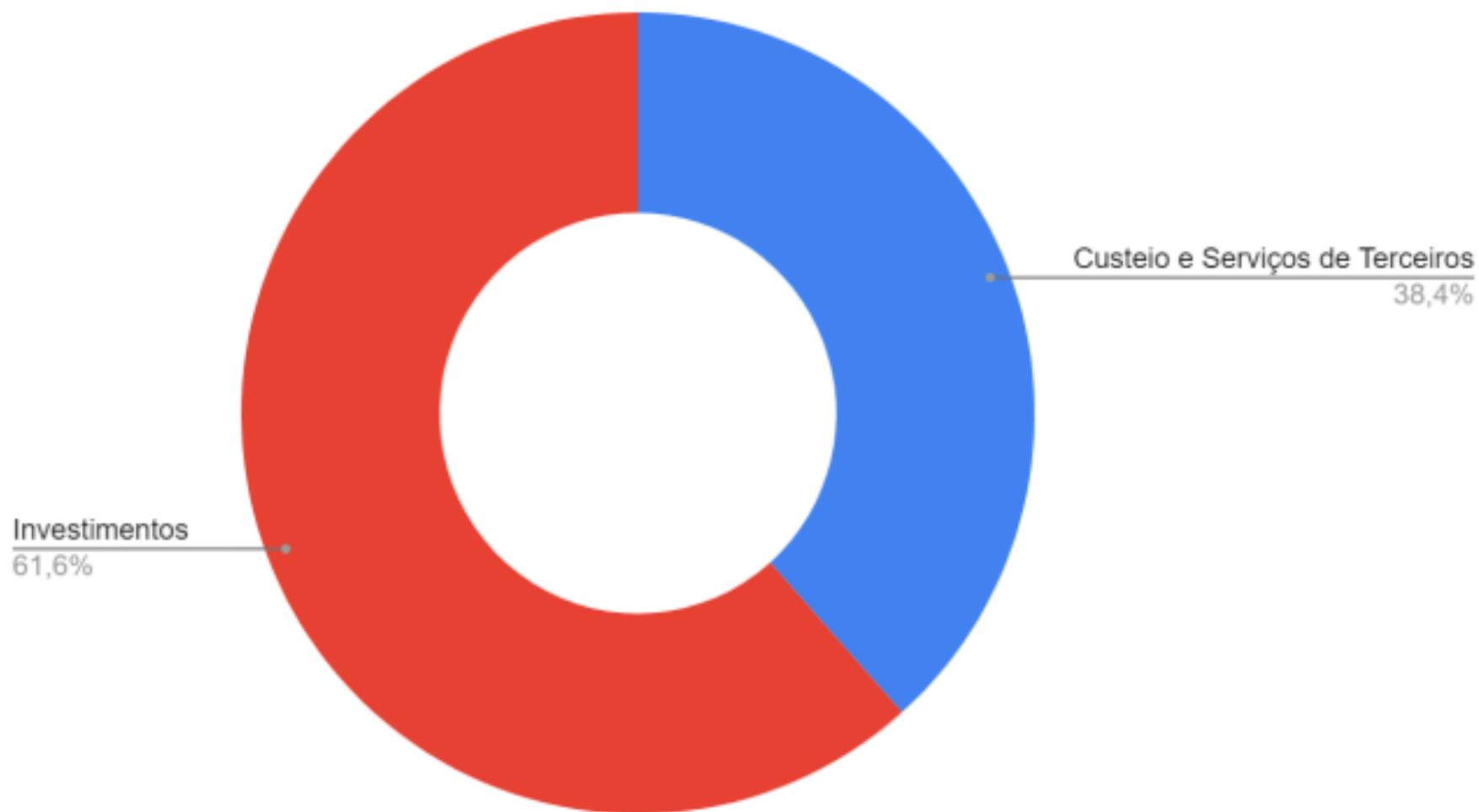


Figura 2. Valores aplicados em TI.

4 MONTANTE DE RECURSOS APLICADOS EM TI

DESPESA (código da despesa)	TOTAL
DIÁRIAS (339014)	R\$ 11.926,37
PASSAGENS (339033)	R\$ 15.239,00
BOLSAS (339018)	R\$ 123.645,00
SERVIÇOS (não inclui contratos) (339039 e 339040)	R\$ 1.940.435,30
CONTRATOS (impressão, manutenção ar datacenter, internet) (339039 e 339040)	R\$ 114.957,00
MATERIAL DE CONSUMO (339030)	R\$ 269.432,70
EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE (449040 E 449052)	R\$ 994.223,35
TOTAL GERAL	R\$ 3.469.855,72

Tabela 1. Detalhamento por classificação de despesa.

4 MONTANTE DE RECURSOS APLICADOS EM TI

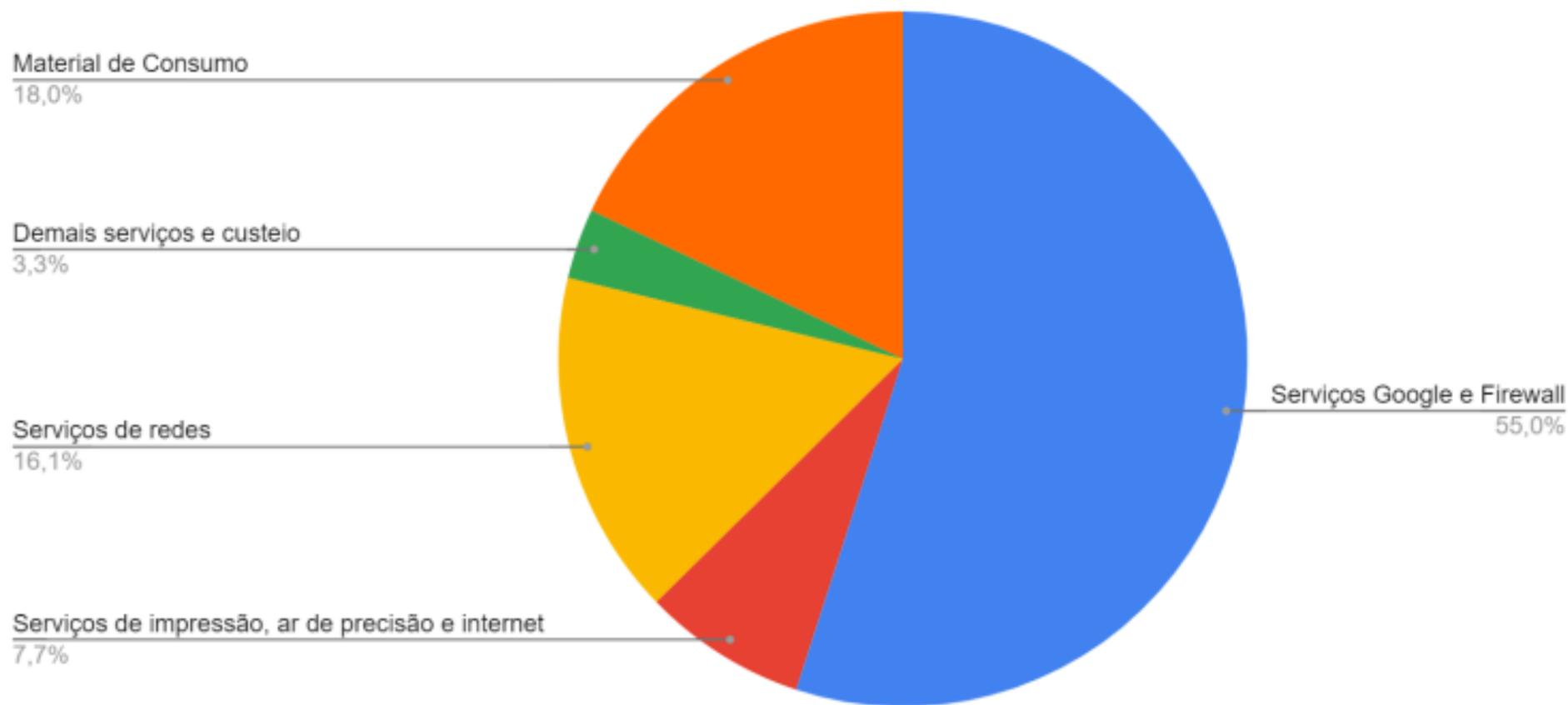


Figura 3. Detalhamento de serviços e custeio

4 MONTANTE DE RECURSOS APLICADOS EM TI

Descrição	Quantidade	Total
Licenças de proteção de Firewall com suporte, garantia e com vigência de 3 anos (FATEC)	1	R\$ 720.000,00
Serviços de infraestrutura de redes	-	R\$ 240.916,19
Licenças Google Workspace For Education Plus	26.000	R\$ 104.617,80 (valor parcial)
Equipamento para armazenamento de dados (Storage)	1	R\$ 825.950,00
Nobreak 40 kva	1	R\$ 78.846,00
Total		R\$ 2.796.279,99

Tabela 2. Contratações mais relevantes de recursos de TI

5 PRINCIPAIS INICIATIVAS

Nesta seção são apresentadas as principais iniciativas, ações e projetos realizados pelo CPD em 2023. No decorrer de 2023 várias iniciativas e projetos foram desenvolvidos, muitos associadas a disponibilização de serviços de apoio à educação, como Google Education e Office 365, a ampliação de processos eletrônicos, a disponibilização de informações gerenciais de diversas áreas da instituição e a ampliação da infraestrutura de rede e modernização de ativos de rede.

Essas iniciativas abrangem todas as áreas do CPD, envolvendo o desenvolvimento de novos sistemas de informação, a manutenção e evolução de sistemas de informação existentes, mudanças de tecnologias, a ampliação da infraestrutura de TI da UFSM, a contratação de serviços de telecomunicações, o aperfeiçoamento das práticas de segurança da informação, a ampliação de soluções de tecnologias educacionais para o ensino, pesquisa e extensão, a melhoria na transparência das informações, eventos realizados no decorrer do ano e a modernização dos processos internos da UFSM.

5 PRINCIPAIS INICIATIVAS

A capacitação da equipe do CPD também foi destaque em 2023. Em 2023, mais de 2.600 horas de capacitação foram realizadas pela equipe do CPD. Um total de 17 servidores realizaram capacitação em 2023. As capacitações englobam cursos de capacitação presenciais e à distância, oferecidos pela própria instituição, assim como, pela Escola Superior de Rede (ESR), Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e outras instituições e empresas.

No ano de 2023, o PDTI da UFSM alcançou o terceiro ano de vigência e importantes ações foram realizadas. O PDTI contempla 79 ações planejadas sendo 39 ações estão em andamento e sete ações já foram finalizadas. No decorrer do ano, tivemos um orçamento de mais de três milhões de reais, alinhadas às metas e ações previstas no PDTI.

5 PRINCIPAIS INICIATIVAS

No ano de 2023 destacaram-se a consolidação do espaço do CPD na antiga reitoria, no centro de Santa Maria, a ampliação da rede WiFi institucional, o aumento no link da rede, para 5Gb, a adoção da gestão de riscos no CPD, a integração dos sistemas de informação institucionais com gov.br além do desenvolvimento de soluções de containers para os servidores de aplicação. A seguir são apresentadas as principais iniciativas realizadas durante a gestão. Maiores detalhes sobre as iniciativas podem ser encontradas no Anexo I.

5 PRINCIPAIS INICIATIVAS

Infraestrutura, Conectividade e Ambientes Operacionais:

- Instalação, reforma e manutenção da infraestrutura de cabeamento estruturado nos prédios e áreas da Universidade Federal de Santa Maria
- Modernização e expansão dos ativos de rede (switches) da UFSM
- Modernização e ampliação da tecnologia de rede WiFi institucional
- Índice de disponibilidade de serviços críticos - CPD
- Migração do fonte.ufsm.br
- Ampliação do link do campus sede (2Gb para 5Gb)
- Evolução na estrutura e proteção da rede com Next Generation Firewall - NGFW
- Novo serviço de VPN
- Adequação do backbone principal do Campus
- Instalação de Nobreaks
- Contratação de serviços de impressão

5 PRINCIPAIS INICIATIVAS

Processo de Software:

- Solução de container Docker para o servidor de aplicação Payara

Comunidade Universitária e Sociedade:

- Implantação do sistema de gestão de serviços(OTRS) nas Unidades de TI
- Disponibilização de vários painéis de informações para transparência pública por meio de ferramentas de BI
- Plataforma de eleições online
- Reestruturações de unidades administrativas, unidades de ensino e pró-reitorias

Aplicativos Institucionais:

- Concluída migração do aplicativo para nova arquitetura mais moderna e de mais fácil manutenção

5 PRINCIPAIS INICIATIVAS

Gestão Administrativa e Acadêmica:

- Funcionalidade para desarquivar documentos que estão no arquivo permanente
- Marcadores da caixa postal
- Alunos e servidores que não estejam ativos podem abrir e assinar processos
- Autuação ou modificação de classificação de processos em lote
- Novo sistema de oferta de disciplinas pelos cursos
- Encargos Docentes
- Ficha estudantil ampliada
- Avaliação de ensino e aprendizagem

5 PRINCIPAIS INICIATIVAS

Governança e Acesso à Informação:

- Criação da POSIN/UFSM (Política de Segurança da Informação)
- Criação da ETIR/UFSM (Equipe de Tratamento de Incidentes)
- Implantação de processo no OTRS para Compras de TIC
- Implantação da gestão de riscos no CPD
- Cumprimento de determinação legal no que tange ao planejamento de aquisições e contratações de TIC
- Programa de Privacidade e Segurança da Informação
- Avaliação e Acompanhamento do PDTI

5 PRINCIPAIS INICIATIVAS

Espaço Físico:

- Sala da antiga reitoria para a unidade de TI
- Sala do Datacenter redundante e Rede Comep na antiga reitoria

Eventos:

- JAI - Jornada Acadêmica Integrada
- Participação no Workshop de TI das IFES - WTICIFES - 2023

6 ATENDIMENTO E APOIO AO USUÁRIO

No ano de 2023 houveram 21.174 atendimentos para a comunidade universitária, perfazendo uma média diária de 61 chamados, considerando os dias úteis. No período obtivemos uma nota média de avaliação de 4,87 pontos dentro de uma escala de 0 a 5. Os gráficos mostrados nas Figuras 4 e 5 apresentam a distribuição dos atendimentos por unidades de ensino e unidades administrativas da reitoria. Considerando o total de atendimentos do período, 55,6% (11.771) compreendem as unidades de ensino e 36,9% (7.808) são demandas da administração central da UFSM, englobando as pró-reitorias, órgãos colegiados e órgãos suplementares. Os demais atendimentos estão distribuídos no HUSM e UFSM Geral (sem especificação de uma unidade).

Maiores informações podem ser visualizadas em [ufsm.br/cpd](https://www.ufsm.br/cpd) na opção Painel de Serviços, ou diretamente pelo link:

<https://www.ufsm.br/orgaos-suplementares/cpd/painel-de-servicos/>

6 ATENDIMENTO E APOIO AO USUÁRIO

Em 2022 foi acrescentado no catálogo de serviços do CPD a Elaboração de Painéis Informativos, nesse ano foram disponibilizados 09 (nove) painéis. Já no ano de 2023, aumentamos a capacidade de elaboração de painéis, capacitando mais pessoas para essa atividade, fechando o ano com 20 painéis elaborados na ferramenta Power BI, atendendo unidades de ensino e da administração central.

A análise da Figura 4 apresenta que mais de 50% dos chamados da administração central são decorrentes de 04 pró-reitorias: PROGRAD, PROPLAN, PRA e PRE. Considerando a Figura 5, verifica-se que o CCSH, o CCS e o CT apresentam o maior número de chamados registrados em 2023, totalizando 40% dos chamados das unidades de ensino.

6 ATENDIMENTO E APOIO AO USUÁRIO

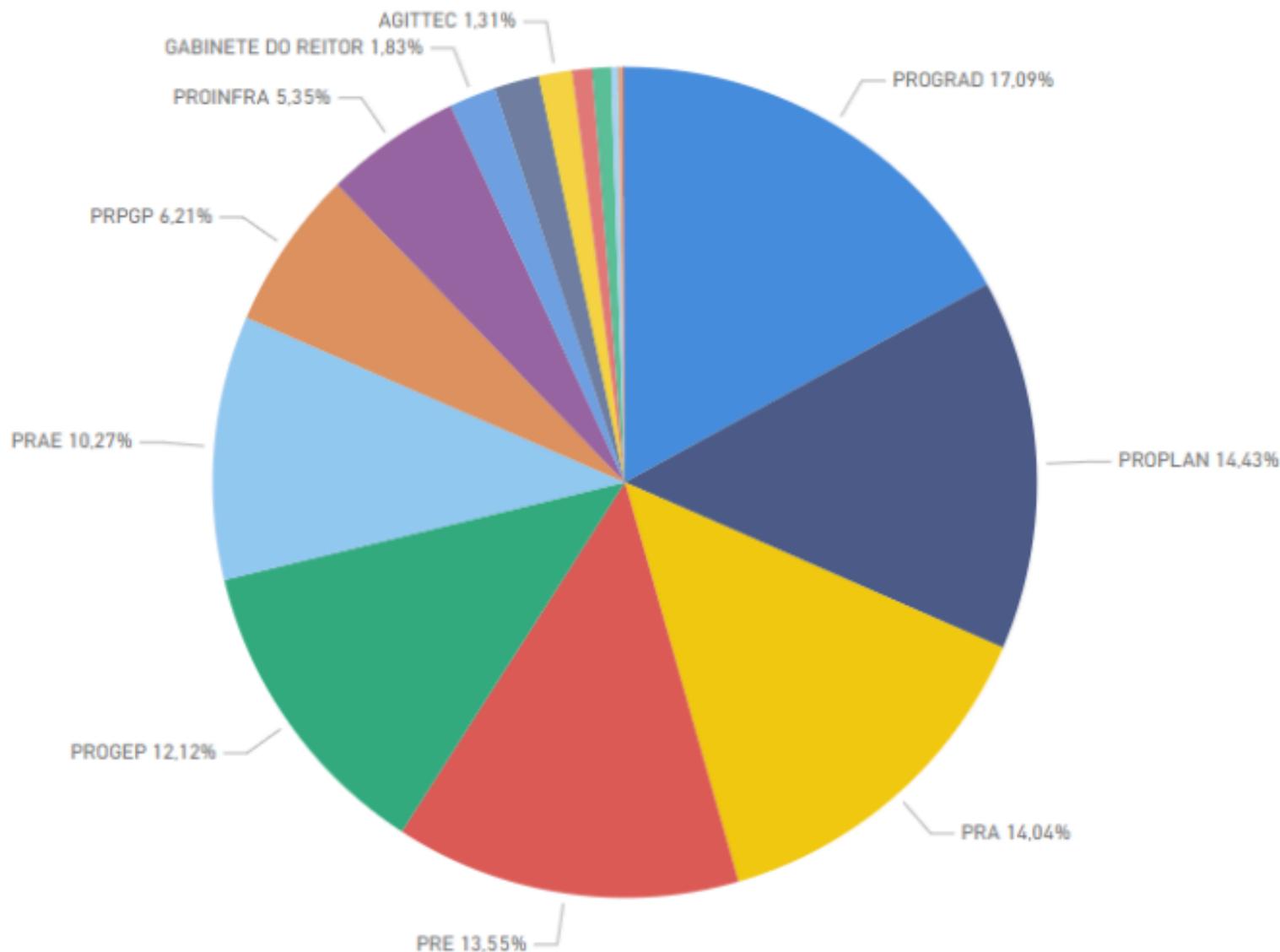


Figura 4. Chamados - Administração Central

6 ATENDIMENTO E APOIO AO USUÁRIO

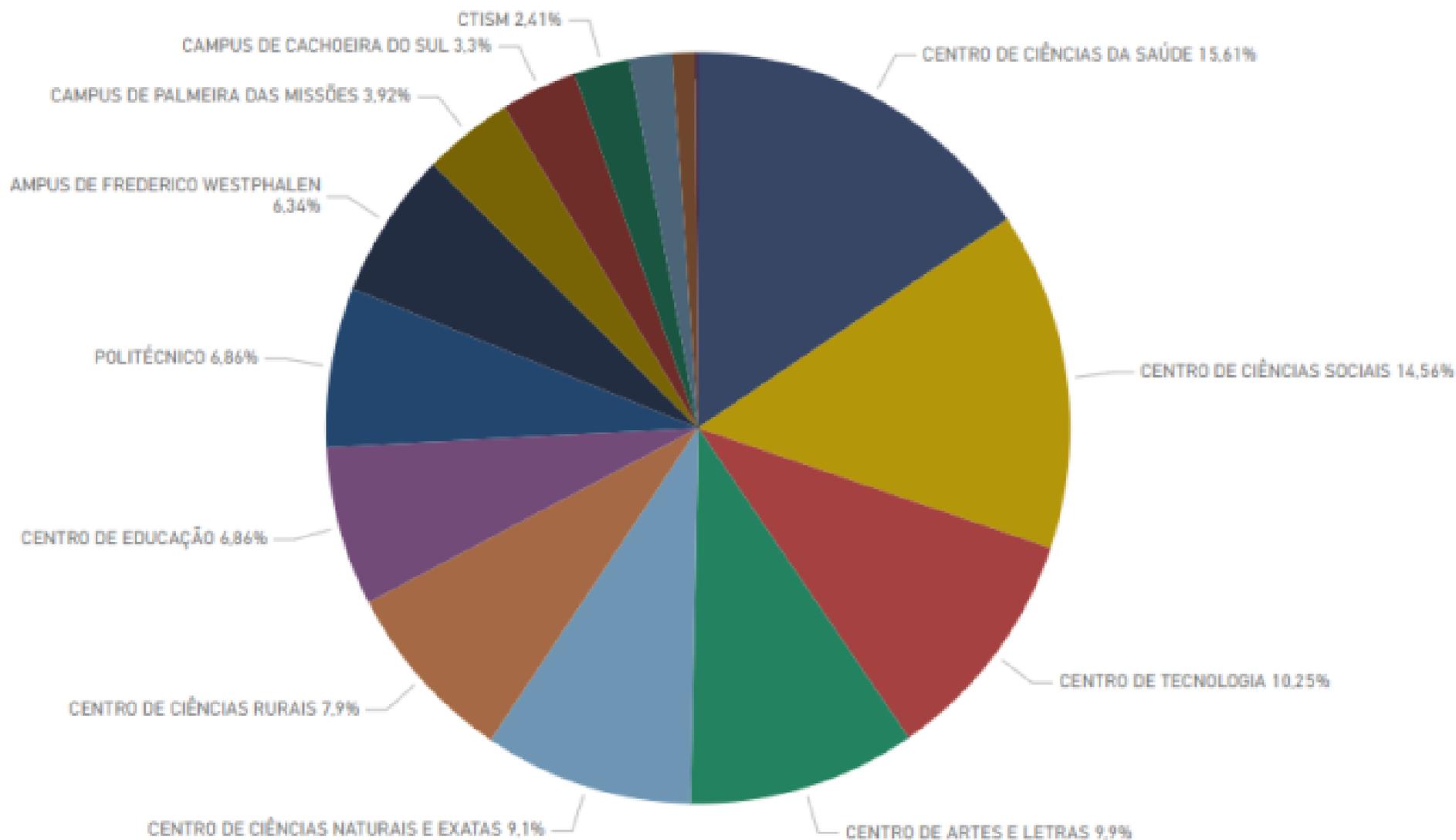


Figura 5. Chamados - Unidades de Ensino

7 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Em 2023, as ações relacionadas à segurança da informação foram focadas em evoluir a segurança da rede da UFSM tanto nos aspectos de Governança quanto de Infraestrutura.

Em abril, através da Resolução UFSM N. 121, foi definida a Política de Segurança da Informação (PoSIN) no âmbito da Universidade, representando uma grande conquista para a Segurança da Informação e da Tecnologia da Informação dentro de todo o ambiente da UFSM. Dentro da PoSIN também foi instituída a Equipe de Prevenção, Tratamento e Respostas a Incidentes Cibernéticos (ETIR/UFSM) e, posteriormente, foram nomeados os participantes e iniciados os trabalhos da ETIR. Durante todo o ano foram realizadas reuniões do comitê a fim de propor normas internas relativas à Segurança da Informação, trabalho que continuará sendo realizado. Ainda em 2023 foi nomeada, pela Portaria de Pessoal UFSM N. 1.374, de 12 de junho de 2023, a Encarregada de Dados Pessoais (DPO) e, assim a UFSM atende a “Estruturação básica de Gestão em Privacidade e Segurança da Informação” conforme framework do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) do Governo Digital.

7 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Durante o ano de 2023, a Equipe de Segurança apoiou o CPD na adoção de uma metodologia para Gestão de Riscos de TI baseada em outras instituições da administração federal, dado que a UFSM não possui política para Gestão de Riscos institucional. A Gestão de Riscos foi dividida em áreas, tendo atingido até então as áreas como Datacenter, Rede/Telecomunicações e Sistemas Operacionais, entre outras.

Também foram adquiridos dois novos equipamentos NGFW (Next Generation Firewall), os quais foram adicionados ao cluster de firewall existente realizando a inspeção Leste-Oeste, ou seja, inspecionando o tráfego entre dispositivos que acessam serviços/dispositivos na rede interna. A migração de todas as redes para essa nova topologia ainda está em andamento, mas a implementação desse conceito representa uma grande evolução na segurança da rede de comunicação de dados da UFSM, trazendo mais proteção para seus usuários, dispositivos e dados trafegados.

8 PRINCIPAIS DESAFIOS E METAS NÃO ALCANÇADOS

Considerando os desafios estratégicos e dificuldades para a evolução da Governança e Gestão de TIC na UFSM, destaca-se:

- Promover a integração das ações entre o Comitê de Governança, Riscos e Controle, o Comitê Gestor de Tecnologias de Informação e Comunicação e o Comitê Gestor de Segurança da Informação.
- Ampliação da rede wifi da UFSM que não alcançada conforme previsto devido a rotatividade de pessoal do CPD e cortes na equipe terceirizada para atendimento das demandas.
- Ampliar a capacitação do quadro de servidores de TI da Universidade, tanto do CPD, quanto das Unidades de Tecnologia da Informação existentes nas Unidades de Ensino da UFSM.
- Promover a maior integração entre o Centro de Processamento de Dados e as Unidades de Tecnologia da Informação lotadas nas Unidades de Ensino.

8 PRINCIPAIS DESAFIOS E METAS NÃO ALCANÇADOS

- Possuir um balizamento de ações da alta administração para a TI com planejamento de médio prazo e preferencialmente com orçamento definido.
- Continuar a ampliação e organização do espaço físico do CPD para atender as demandas institucionais.
- Reestruturação do CPD para atender às crescentes demandas institucionais e exigências governamentais.
- Ampliação e adequação do datacenter institucional para atendimento das demandas da comunidade universitária.
- Preparar a discussão para o próximo PDTI, por meio da criação da equipe de elaboração do PDTI para o quadriênio 2025-2028

8 PRINCIPAIS DESAFIOS E METAS NÃO ALCANÇADOS

As principais dificuldades em relação à gestão de TI na UFSM estão relacionadas às limitações orçamentárias impostas à Universidade, que colocam em risco a adequada execução dos projetos de TIC que contribuem com o atingimento das metas estabelecidas no PDI 2016-2026, e ao déficit de pessoal em relação às demandas por soluções de TI da Comunidade Universitária.

No ano de 2023, o CPD teve a posse de três técnicos de TI e dois analistas de TI. No entanto, o CPD teve também afastamentos e exonerações em 2023. A exoneração de três técnicos de TI, duas licenças para tratamento de interesse particular em andamento, o afastamento de dois servidores para curso de qualificação e o afastamento de quatro servidores para curso de capacitação, totalizando oito servidores afastados.